

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu sumber penerimaan negara Indonesia yang terbesar yaitu berasal dari pembayaran pajak oleh wajib pajak. Tingkat kepatuhan pembayaran pajak dapat dilihat dari perbandingan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan 2012). Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan, disebutkan bahwa terdapat empat cara penyampaian SPT yaitu secara langsung, melalui pos dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar, melalui perusahaan jasa ekspedisi atau kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar, dan melalui *e-filing*.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) yang dilakukan

melalui sistem *online* yang *real time*. Tujuan utama *e-filing* yaitu untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara *online* kepada wajib pajak sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari kantor. Hal ini akan dapat membantu wajib pajak mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu. Selain itu dapat membantu KPP dalam penerimaan laporan SPT dan meningkatkan kegiatan pendataan dan pengarsipan laporan SPT (Lie dan Sadjiarto 2013). Layanan *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah terintegrasi dalam layanan DJP *Online* yaitu pada <http://djponline.pajak.go.id>. Wajib pajak orang pribadi dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung melalui *e-filing* dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS di DJP *Online* sehingga tidak perlu datang ke KPP (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan 2016).

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, hingga awal tahun 2016 jumlah wajib pajak di Indonesia sebanyak 30,1 juta dengan perincian wajib pajak badan sebanyak 2,4 juta dan wajib pajak orang pribadi sebanyak 27,5 juta. Dari jumlah itu, jumlah wajib pajak yang telah mengisi SPT pajak sebesar 18,1 juta dengan perincian 1,1 juta wajib pajak badan dan 16,9 juta wajib pajak orang pribadi. Pada Maret 2016, mulai melaksanakan pengisian SPT secara elektronik dengan target jumlah wajib pajak yang melakukan pengisian secara elektronik sebesar tujuh juta (Fernandez 2016). Hingga akhir Maret 2016, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan

mencatat para pengguna pelaporan bukti potong pajak secara elektronik (*e-filing* dan *e-SPT*) untuk tahun pajak 2015 telah mencapai 5,5 juta yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan badan. Jumlah ini nantinya dapat bertambah karena DJP memperpanjang masa pelaporan bukti pajak dengan *e-filing* hingga akhir April 2016 (Satyagraha 2016). Dengan demikian, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan *e-filing*. Target yang ditetapkan terhadap jumlah wajib pajak yang melakukan pengisian SPT menggunakan *e-filing* sebesar tujuh juta belum dapat tercapai apabila tidak dilakukan perpanjangan masa pelaporan dengan *e-filing*.

Permasalahan lain terdapat pada KPP Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Mendekati batas akhir pelaporan SPT tahun pajak 2015 yakni 31 Maret 2016, Gedung Kanwil DJP DIY dipenuhi para wajib pajak yang akan melakukan pelaporan SPT baik manual maupun secara *e-filing*. Pada pelaporan secara *e-filing*, masih banyak wajib pajak yang kebingungan sehingga memerlukan bantuan dari petugas pajak. Pelaporan dengan *e-filing* untuk DIY ditargetkan naik dari 44.000 menjadi 143.000 orang. Hingga menjelang beberapa hari batas akhir pelaporan SPT, jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* baru mencapai 62,92% (Qomah 2016).

Pada kenyataannya *e-filing* masih belum terlalu diminati masyarakat, wajib pajak lebih menyukai dengan menyerahkan SPT secara langsung ke KPP dikarenakan tidak sempat melaporkan via *dropbox* di tempat mereka bekerja (Afriyadi 2014). Penggunaan *e-filing* ini sebelumnya sudah ditargetkan untuk tahun 2016 dapat mencapai 100% dari total wajib pajak yang harus melaporkan SPT, tetapi masih ditemui banyak kendala di lapangan seperti permasalahan

koneksi internet. Adanya kekhawatiran bahwa data dimasukkan dalam *e-filing* tidak tersimpan sehingga nantinya dapat terkena sanksi. Masyarakat juga masih menganggap bahwa *e-filing* menyulitkan (Sawitri 2016). Hal ini berarti terdapat ketidaksesuaian dengan tujuan utama *e-filing* yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT secara *online* tanpa harus melaporkan secara langsung ke KPP.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam minat penggunaan *e-filing*. Di Indonesia penelitian sejenis dilakukan oleh Dyanrosi (2015), Jimantoro dan Tjondro (2014), Tamara dan Arianto (2014), serta Lie dan Sadjiarto (2013). Sementara itu, penelitian dari luar Indonesia dilakukan oleh Mpinganjira (2015) dan Tallaha, Shukor, and Hassan (2014). Mengacu pada hasil penelitian-penelitian tersebut dapat diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam minat penggunaan *e-filing*, antara lain persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku, dan persepsi memahami peraturan perpajakan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat penggunaan *e-filing* secara tidak langsung dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian Dyanrosi (2015) & Jimantoro dan Tjondro (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh pada sikap penggunaan. Sikap penggunaan menunjukkan hasil positif signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing* dalam penelitian Dyanrosi (2015) & Jimantoro dan Tjondro (2014).

Di samping itu, penelitian sebelumnya juga menunjukkan ketidakonsistenan pada hasil penelitian. Jimantoro dan Tjondro (2014) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan para wajib pajak dalam minat penggunaan *e-filing*. Namun, Dyanrosi (2015) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan. Tallaha, Shukor, and Hassan (2014), Tamara dan Arianto (2014), Jimantoro dan Tjondro (2014), serta Lie dan Sadjarto (2013) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Akan tetapi, penelitian Dyanrosi (2015) menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Pada norma subjektif terdapat hasil yang tidak konsisten, Tallaha, Shukor, and Hassan (2014) menyebutkan bahwa norma subjektif secara positif berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Akan tetapi, Jimantoro dan Tjondro (2014) menyebutkan bahwa norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Hasil yang tidak konsisten juga ditunjukkan pada kontrol perilaku, Jimantoro dan Tjondro (2014) menyebutkan bahwa persepsi kemampuan mengontrol memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat para wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Namun dalam penelitian Tallaha, Shukor, and Hassan (2014), kontrol perilaku menunjukkan hasil yang tidak signifikan dengan niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Pada persepsi memahami peraturan perpajakan, Tallaha, Shukor, and Hassan (2014) membuktikan bahwa minat penggunaan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh persepsi memahami peraturan perpajakan.

Tallaha, Shukor, and Hassan (2014) menyarankan kepada penelitian selanjutnya agar menindaklanjuti untuk menemukan bukti lebih lanjut mengenai masalah pengaruh pengetahuan pajak pada minat penggunaan *e-filing*. Berdasarkan saran penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan menjadikan persepsi memahami peraturan perpajakan sebagai salah satu variabel independen. Saran dari penelitian yang lain yaitu Mpinganjira (2015) menyatakan bahwa penelitian selanjutnya diharapkan dapat membantu memperkaya pemahaman tentang peran persepsi kemudahan penggunaan yang berhubungan dengan minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Faktor-faktor potensial yang mempengaruhi minat penggunaan *e-filing* akan dianalisis dalam penelitian ini antara lain persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku, dan persepsi memahami peraturan perpajakan. Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dipilih karena saran dari penelitian Mpinganjira (2015). Persepsi kegunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku dipilih karena memiliki hasil yang tidak konsisten terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sikap penggunaan *e-filing* dipilih karena penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten antara persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* sehingga variabel tersebut digunakan dalam penelitian ini. Persepsi memahami peraturan perpajakan dipilih karena memiliki hasil yang tidak konsisten terhadap minat penggunaan *e-filing* dan merupakan saran yang diberikan oleh Tallaha, Shukor, and Hassan (2014). Peneliti melihat bahwa faktor-faktor eksternal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat wajib

pajak dalam penggunaan *e-filing*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjawab kelemahan dan saran yang diberikan oleh para peneliti sebelumnya.

Penelitian ini menggabungkan beberapa faktor-faktor potensial dari beberapa penelitian sebelumnya, meliputi: Dyanrosi (2015), Mpinganjira (2015), Tallaha, Shukor, and Hassan (2014), Tamara dan Arianto (2014), Jimantoro dan Tjondro (2014), serta Lie dan Sadjarto (2013). Variabel utama dalam penelitian ini, antara lain persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku, dan persepsi memahami peraturan perpajakan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor Potensial Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*: Modifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di muka, permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?

4. Apakah sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?
5. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?
6. Apakah kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?
7. Apakah persepsi memahami peraturan perpajakan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dan persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Selain itu, penelitian ini juga mempunyai tujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan *e-filing*, norma subjektif, kontrol perilaku, dan persepsi memahami peraturan perpajakan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan penggunaan dan pelayanan dalam pelaporan SPT menggunakan *e-filing*.
2. Bagi Para Akademisi, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*.



## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab.

Adapun isi dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan landasan teori mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu, kerangka, dan hipotesa penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan metode penelitian yang dilakukan yang berisi populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, uji instrumen penelitian, dan metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan mengenai hasil data yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan alat dan analisis data sehingga akan menjawab rumusan masalah.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan pembahasan mengenai penelitian secara keseluruhan dan saran untuk meningkatkan serta memperbaiki penelitian selanjutnya.